

Déclaration de Performance Extra-financière 2021

Crédit Agricole de Lorraine



Ensemble vers
L'EXCELLENCE





Préambule : Nous publions cette Déclaration de Performance Extra-Financière afin d'être conforme à l'article 225-102-1 du Code de Commerce et au décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017, relatifs à la publication d'informations non financières par certaines entreprises et certains groupes d'entreprises.

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements (pour certains déjà en application). Deux réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de cette année :

- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables et le « Green Asset Ratio »** (page 8 et suivantes)
- **Le règlement SFDR** (« Publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers »), aussi appelé règlement « disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité) (page 11 et suivantes)

1. Notre modèle d'affaires

1.1 Les contributeurs

Nous avons élaboré notre modèle d'affaires à partir d'un modèle commun à l'ensemble des Caisses Régionales, construit par Crédit Agricole S.A. Le projet a été piloté par le coordinateur RSE. Les rubriques du modèle d'affaires ont été renseignées par les Directions de la Finance, du Pilotage et du Recouvrement ainsi que par les Directions des Ressources humaines, du Mutualisme, de la Communication et de la Logistique. Laurent Cazelles, qui a pris la Direction générale de notre Caisse Régionale depuis le 01 octobre 2020 a validé la structure et le contenu du modèle d'affaires qui s'organise en deux parties :

- notre vision d'entreprise et nos perspectives d'avenir,
- la photographie de notre modèle d'affaires en 2021.

1.2 Notre vision d'entreprise et les perspectives d'avenir

Notre mission au Crédit Agricole de Lorraine est l'utilité au développement du territoire et aux projets de ses habitants en proposant nos offres et solutions en banque et assurance. En étant présents auprès de nos clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises du territoire, nous contribuons directement au développement de l'économie locale et de notre région.

Cette année encore, la crise sanitaire liée au COVID-19, a nécessité une adaptation continue et rapide de nos organisations afin d'assurer une continuité de service et un soutien à tous les acteurs de nos territoires, affirmant ainsi un peu plus notre raison d'être « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

2021 a été synonyme de transformations en profondeur dans notre Caisse régionale. Nouvelle Direction, nouveau projet d'entreprise, nouvelles ambitions, nouveaux outils... Notre entreprise, comme à son habitude, a démontré sa capacité à se réinventer, à innover pour toujours mieux aller de l'avant.





Afin de pallier la dynamique de développement trop faible de ces dernières années, une feuille de route 2021 – 2023, orientée vers le développement de tous nos marchés a été instaurée. Un projet d'entreprise qui a vocation à nous mener « Ensemble vers l'Excellence » grâce à la mise en place de 16 chantiers hautement transformants pour l'entreprise.

Notre Caisse régionale a su relever le défi malgré un contexte toujours compliqué où chacun a démontré, une fois encore, sa capacité à s'adapter pour continuer à accompagner et servir nos clients.

Dans la continuité de notre projet stratégique « Ensemble vers l'Excellence », notre stratégie pour 2021 s'appuie sur ce que nous appelons le triangle de l'excellence avec :

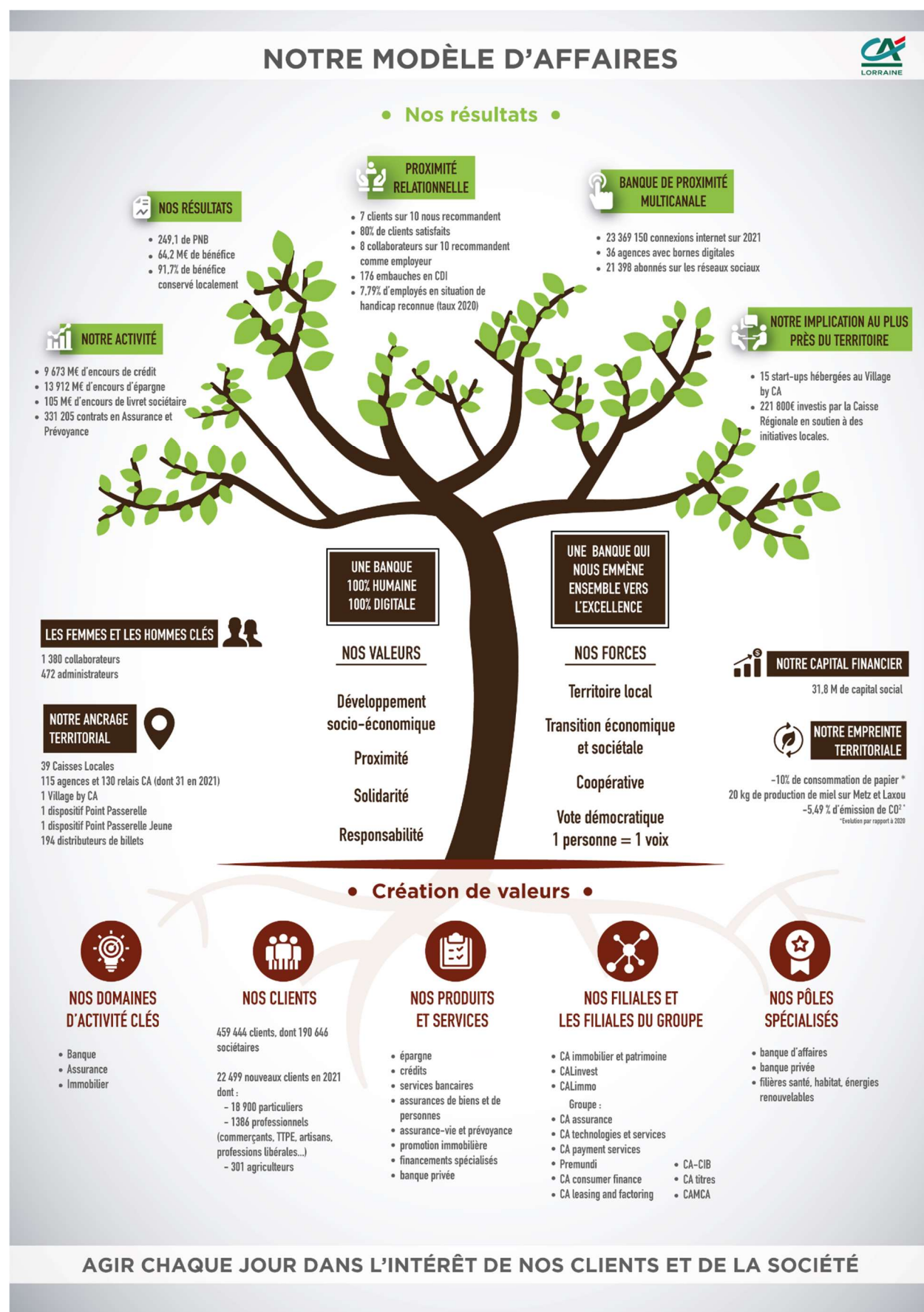
- L'excellence humaine des collaborateurs et des élus, qui constituent le cœur et l'énergie de la caisse régionale,
- L'excellence relationnelle au travers de la très grande satisfaction de nos clients, principal facteur différenciant vis-à-vis de nos concurrents,
- L'excellence opérationnelle, par le biais de l'amélioration de nos processus pour les rendre plus fluides et donc plus efficaces encore.

Enfin, conscients des externalités créées par nos activités, notre politique RSE se décline de la façon suivante depuis 2018 :

- Etre la première banque au service du développement économique et social de notre territoire,
- Etre le premier partenaire RSE de nos clients et de nos collaborateurs,
- Poursuivre la réduction de notre empreinte environnementale directe.



1.3 La photographie de notre modèle d'affaires en 2021



2. Identifier les risques RSE pertinents

2.1 Les contributeurs

Afin d'identifier les risques RSE, nous nous sommes appuyés sur les travaux réalisés par Crédit Agricole S.A. dans le cadre de l'élaboration du rapport intégré et de la matrice de matérialité des enjeux RSE. Sur la base des travaux déjà réalisés en 2018 et 2019, le coordinateur RSE a réuni les représentants des risques pour identifier les mises à jour. La cartographie a été validée par le comité RSE.

2.2 Les risques RSE 2021

Le Crédit Agricole de Lorraine a priorisé six enjeux RSE cités dans le tableau ci-dessous. Ils sont également reliés aux opportunités explicitées dans le Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales*, à notre politique RSE ainsi qu'à notre projet stratégique d'entreprise « Ensemble vers l'excellence ». Le comité RSE a validé le maintien des mêmes indicateurs qu'en 2020, la crise sanitaire renforçant la pertinence de ces derniers, toutefois un indicateur a été supprimé car il n'était pas lié à un objectif mesurable directement.

Principaux enjeux ESG**	Caractérisation des risques	Risques RSE	Piliers du CAL	Engagements	Contribution aux ODD
Contribuer au développement économique des territoires	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Manque de soutien à l'économie du territoire et à ses agents économiques	Excellence relationnelle	Poursuivre la croissance de nos financements sur le territoire	      
Loyauté et bonnes pratiques dans les relations avec les tiers	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR (loyauté, corruption, non-respect intentionnel des procédures)	Excellence relationnelle	Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients	

* Le Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales relate une année de mobilisation des Caisses régionales à travers 5 engagements pour lesquels chacune d'elles se mobilise et s'engage au quotidien pour contribuer au développement économique et durable de son territoire.

** La notation des enjeux s'obtient via la pondération des risques selon la formule suivante : (risque d'image + risque de perte d'activité + risque de sanction administrative ou judiciaire) x probabilité d'occurrence x gravité à l'égard des parties prenantes.

Principaux enjeux ESG**	Caractérisation des risques	Risques RSE	Piliers du CAL	Engagements	Contribution aux ODD
Prévenir le surendettement	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées	Excellence relationnelle	Accompagner tous nos clients en situation de fragilité avec des moyens adaptés	
Garantir l'équité et promouvoir la diversité	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle hommes-femmes	Excellence humaine	Encourager la diversité et l'équité	   
Encourager le développement et l'employabilité des salariés	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Plan de formation inadaptée aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation aux enjeux numériques. Défaut d'accompagnement des collaborateurs	Excellence humaine	Former tous nos collaborateurs aux enjeux de demain	  
Réduire notre empreinte environnementale	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise Non suivi des émissions GES liées à nos financements	Excellence opérationnelle	Réduire nos émissions de CO2 directes et indirectes	    

3. Les indicateurs de pilotage prioritaires

3.1 Nos indicateurs de pilotage

Les indicateurs de pilotage prioritaires quantitatifs ont été sélectionnés pour suivre l'évolution de nos risques RSE considérés comme prioritaires. Ils figurent dans le tableau ci-dessous.

Enjeux RSE	Risques RSE	Engagements	Indicateurs	Objectifs (4)	Unité	Valeur 2020	Valeur 2021
Contribuer au développement économique des territoires (1)	Manque de soutien à l'économie du territoire et à ses agents économiques	Poursuivre la croissance de nos financements sur le territoire	Montant annuel des crédits injectés dans l'économie locale	2 065 M€	M€	1 600 (1)	2 101 (1)
Loyauté et bonnes pratiques dans les relations avec les tiers	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR (loyauté, corruption, non-respect intentionnel des procédures)	Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients	Nombre d'alertes recevables enregistrées dans le dispositif d'alerte (5)	Aucun	%	0	0
			Indice Recommandation Client Stratégique	90%	progression		+10
Garantir l'équité et promouvoir la diversité	Inégalités de traitement en matière d'égalité professionnelle homme-femme	Encourager la diversité et l'équité	Taux de femmes managers au sein de la Caisse régionale	50	%	49	48.4
Encourager le développement et l'employabilité des salariés (2)	Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs et à leur adaptation au enjeux numériques	Former tous nos collaborateurs aux enjeux de demain	Part des collaborateurs, en CDI ou CDD incluant les alternants, présents au 31.12 de l'année, ayant suivi une formation au cours de l'année	90	%	100	99.9
	Plan d'embauches inadapté aux enjeux d'expertise pour la Caisse Régionale	Agir en faveur de l'emploi	Effectifs 31.12	Aucun	salariés	1345	1380
Réduire notre empreinte environnementale (3)	Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise Non suivi des émissions GES liées à nos financements	Réduire nos émissions de CO2 directes et indirectes	Emissions de CO2 associées aux consommations énergétiques par m²	31 teCO2/m²	teCO2/m2	33,47	31,38
Prévenir le surendettement	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées	Accompagner tous nos clients en situation de fragilité avec des moyens adaptés	Nombre de clients entrés dans le dispositif Passerelle au cours de l'année N	300	Clients	213	332

- (1) Modification de la méthodologie de reporting en 2021 pour cet indicateur pour ne retenir que les crédits injectés dans l'économie locale, à savoir les départements 54,55 et 57. Les données de 2020 ont été recalculées en conséquence par soucis de cohérence.
- (2) L'indicateur ne prend pas en compte les salariés qui auraient quitté l'entreprise d'ici le 31 12 2021 et qui auraient bénéficié d'une formation dans l'année.
- (3) Modification du périmètre de reporting en 2021 pour cet indicateur avec la prise en compte du site de Bar-Le-Duc. Les données de 2020 ont été recalculées en conséquence par soucis de cohérence.
- (4) Ces objectifs sont revus annuellement.
- (5) Cf. paragraphe « Ethique dans les affaires » p. 14

Analyse performances KPIs : variations significatives (supérieures ou inférieures à 5 %)

- Nombre de clients entrés dans le dispositif Passerelle au cours de l'année N :
→ Cette hausse s'explique par la reprise post-Covid
- Montant des crédits injectés dans l'économie locale :
→ Cette augmentation s'explique également par la reprise post-Covid
- Indice de Recommandation Client Stratégique
→ La progression de cet Indice s'explique principalement par un socle d'expérience client de bon niveau (amélioration joignabilité, accès contact banque et conseiller au niveau du seuil de satisfaction de 90 %) et par une mobilisation du collectif agence.



3.2 La réglementation relative au GREEN ASSET RATIO (GAR)

Cette réglementation s'intègre totalement dans la prise en compte dans notre stratégie d'investissement des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance et des moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique.

Vous trouverez ci-après, outre la présentation de cette réglementation, des illustrations de notre prise en compte des moyens mis en œuvre pour contribuer à cette transition (cf page 5 et annexe : politique d'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives).

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », **c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non** et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaires et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole de Lorraine publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs le Crédit Agricole de Lorraine a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole de Lorraine publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, le Crédit Agricole de Lorraine publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u>	
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	54%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	21%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	6%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'autres actifs* dans le total d'actifs	1%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	17%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	0%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts s'élève au 31/12/2021 à 70 %.

La part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts s'élève au 31/12/2021 à 5 %.

* Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)



3.3 La réglementation SFRD (politique relative aux risques en matière de durabilité)

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

➤ **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait de l'investissement responsable l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

- 
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFRD est consultable en annexe.

3.4 Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients

Nos actions menées pour atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients correspondent aux risques RSE :

- De ne pas respecter l'éthique dans les affaires,
- De ne pas contribuer au développement économique de notre territoire.

➤ Respecter l'éthique dans les affaires

Le Crédit Agricole de Lorraine paye la totalité de ses impôts en France. Il met également en œuvre les actions nécessaires pour lutter contre l'évasion fiscale et respecter les réglementations sur la lutte anti-corruption (Loi Sapin II).

Pour prévenir et lutter contre l'évasion fiscale, nous avons mis en place les actions suivantes :

- L'application de contrôles liés aux Echanges Automatiques d'Informations (EAI), à la réglementation FATCA et à la Volcker Rule,
- La revue annuelle de nos clients millionnaires (en USD), dits « High Value »
- La mise en place de contrôles internes concernant la réglementation QI,

- 
- Les attestations annuelles confirmant que nous respectons nos obligations réglementaires signées par :
 - La Direction Générale pour la Volcker Rule
 - Le Responsable Officer FACTA, pour FATCA

Concernant la lutte contre la corruption (Loi Sapin II), le Crédit Agricole de Lorraine poursuit le déploiement du programme anticorruption défini par le Groupe. Ce sujet est piloté par le Référent officiellement nommé, le RCPR, et s'articule autour de 3 piliers :

1. L'engagement de l'instance dirigeante, qui fonde le dispositif anticorruption en mettant en place la gouvernance, allouant les moyens et promettant le dispositif
2. La Cartographie des risques de corruption, qui recense et évalue l'ensemble des risques, pierre angulaire de chacune des thématiques du dispositif de gestion des risques
3. Le dispositif de gestion des risques qui est une réponse opérationnelle aux risques identifiés dans la cartographie.

La Gouvernance de la Caisse régionale, très impliquée, a la volonté d'assurer et d'encourager des comportements et une éthique des affaires répondant à des règles en matière d'intégrité. Cet engagement s'illustre dans notre entreprise par la revue annuelle de Direction, le suivi du déploiement présenté lors de chaque Comité de Contrôle Interne et les diverses communications internes et externes (message de tolérance zéro de notre Directeur Général diffusé à l'ensemble des collaborateurs, message annuel de la Direction des Ressources Humaines relatif aux Chartes de notre Caisse régionale ou encore la mise en ligne d'un message de tolérance zéro sur le portail client et d'un outil de signalement).

Une cartographie des risques de corruption, mise en œuvre pour la première fois en 2019, fait l'objet d'une actualisation annuelle.

Depuis 2017, notre Caisse régionale a décliné au sein de son corpus des chartes : la Charte éthique du Groupe Crédit Agricole. Les principes et engagements sont réaffirmés et traduits depuis 2019 de manière plus concrète et opérationnelle dans notre Code de conduite général. Il est notre socle de la conduite éthique et professionnelle à tenir par tous. L'Éthique est un engagement collectif au cœur de notre raison d'être et vise à s'interroger en permanence sur notre bonne conduite. La conduite Éthique s'inscrit dans notre volonté de faire encore plus pour service au mieux nos clients en allant au-delà de la réglementation. Notre code de conduite général est un outil pédagogique déclinant les divers thèmes tirés dans la Charte Éthique, sous forme de recommandations d'actions et d'exemples. Renvoyant à de nombreux textes (Règlement intérieur, Corpus FIDES, Charte des achats, ...) et intégrant un code de conduite anticorruption, il permet à chaque collaborateur du Crédit Agricole de Lorraine d'accéder facilement à un cadre de référence. Une révision de ce code de conduite général a eu lieu au T4 2021, la version actualisée sera mise en ligne au T1 2022.



Il est également à souligner que le programme anticorruption vise la mise en place de procédures de contrôles comptables destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes de la Caisse régionale ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption. Les ajustements nécessaires ont été réalisés en 2020 afin d'être totalement en conformité.

La Caisse régionale s'inscrit également dans le dispositif national d'évaluation des tiers fournisseurs ayant pour objectif d'optimiser l'efficacité des mesures de prévention et de détection en matière de corruption. A ce titre, l'ensemble des fournisseurs sont enregistrés dans l'outil Groupe EASY constituant ainsi une base de référencement nationale. Ce dispositif permet de réaliser une surveillance des tiers afin d'identifier d'éventuels facteurs de risques à l'origine et/ou en cours de vie du contrat remettant en question la poursuite de la relation.

En cas de détection d'informations négatives, la Caisse régionale, en collaboration avec la Direction des Achats Groupe, contribue à l'analyse de l'alerte en apportant les éléments de connaissance du fournisseur (nature et antériorité de la relation, rupture possible du contrat...).

Par ailleurs, le Groupe Crédit Agricole a décidé de renforcer le dispositif de droit d'alerte de ses collaborateurs en déployant une plateforme informatique accessible via internet à tout moment et en tout lieu : elle permet de signaler des faits non éthiques graves, délictueux et criminels, en garantissant la stricte confidentialité de l'auteur du signalement et des informations communiquées. Cet outil, déployé depuis 2019, constitue une solution alternative, lorsque le signalement par la voie hiérarchique s'avère inadapté à la situation.

En 2021, la Caisse régionale a renforcé son dispositif de formation en déployant une formation aux collaborateurs de Crédit Agricole Immobilier et Patrimoine ainsi qu'une formation dédiée et adaptée aux 141 collaborateurs les plus exposés au risque de corruption.

Enfin, il convient de relever que le Crédit Agricole de Lorraine a fait l'objet d'un audit de certification par la société Eurocompliance en septembre 2020 dans le cadre du renouvellement de la certification Groupe ISO 37001. Cet audit a salué un certain nombre de bonnes pratiques relatives au déploiement du dispositif anticorruption.

A noter que le Crédit Agricole de Lorraine réalise annuellement depuis 2020 le suivi du risque de conduite selon les préconisations du Groupe Crédit Agricole. Cet indicateur couvre 6 thématiques de risque telles que la fraude interne, les abus de marché, la corruption, les pratiques en matière d'emploi, les pratiques commerciales et les litiges avec les tiers. Un travail d'actualisation de cet indicateur a été mené au 1^{er} semestre 2021 au titre de l'exercice 2020 : il a été présenté à la Gouvernance et a donné lieu à une cotation évaluée à un niveau efficace, en amélioration comparativement à l'exercice 2019 coté acceptable.

➤ **Avoir un Engagement fort de service « Clarté, confiance de la Démarche conseil » auprès de nos Clients**

Le Crédit Agricole de Lorraine a été certifié par l'AFNOR en mars 2018 pour une durée de 3 ans avec confirmation de cette certification par l'AFNOR en mars 2019 et mars 2020. Par suite et en 2021, une certification interne a permis de maintenir le niveau d'engagement de l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole de Lorraine.



Cette démarche s'appuie sur 6 engagements pris par notre banque :

1. Nous confirmons le rendez-vous et leur assurons de préparer l'entretien.
2. Nous sommes à leur écoute et leur proposons plusieurs offres adaptées à leur projet.
3. Nous n'avons pas d'intérêt à leur proposer un produit plutôt qu'un autre.
4. Nous nous assurons de leur compréhension et leur laissons la possibilité de se rétracter, sans incidence financière dans un délai de 30 jours (calendaires).
5. Nous prenons en charge leur réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours (ouvrés).
6. Nous sollicitons leurs suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en leur banque mutualiste.

La réalité de notre Démarche Conseil et des engagements liés est constatée par des évaluations Qualité régulières et des retours Clients à travers des enquêtes de satisfaction.

Nous animons ainsi notre démarche d'amélioration continue quotidiennement afin d'apporter des preuves dans l'application de notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos Clients et de la Société ».

Enfin, 2022 s'annonce aussi sous le signe de nouveaux chantiers stratégiques en lien avec le déploiement de notre projet d'entreprise « Ensemble vers l'Excellence ». Il a d'ores et déjà été acté pour l'exercice 2022 de renouveler la mesure de l'Indice de Recommandation Client (IRC) stratégique en sondant l'ensemble des marchés. Ce qui signifie que nous lancerons 5 Indices de Recommandations Client stratégiques, à savoir :

IRC STRATEGIQUE marché des PARTICULIERS

IRC STRATEGIQUE marché des PATRIMONIAUX

IRC STRATEGIQUE marché des ENTREPRISES

IRC STRATEGIQUE marché des PROFESSIONNELS

IRC STRATEGIQUE marché des AGRICULTEURS

➤ **Poursuivre l'accompagnement des acteurs économiques du territoire en période de crise**

Ancrée au cœur de son territoire, la Caisse régionale de Lorraine est un financeur de premier plan de la vie locale. Elle a pour ambition d'accompagner le développement des projets de tous ses clients et encourager l'envie d'entreprendre.

Mobilisé au plus fort de la crise sanitaire en 2020 afin de soutenir les acteurs du territoire, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi ses efforts en 2021 pour assurer une présence forte auprès de ses clients. Des contacts systématiques ont eu lieu durant l'année pour, à la fois, se montrer à l'écoute, accompagner et expliquer les mesures gouvernementales.





Avec l'arrivée à échéance de la période initiale des PGE versés au titre de 2020, les conseillers sont intervenus pour orienter les bénéficiaires dans le choix des options qui s'ouvraient à eux :

- **Remboursement du PGE** en totalité ;
- Etalement du **remboursement du PGE** sur une période additionnelle de 1 à 5 ans ;
- Remboursement **partiel du PGE** et étalement du remboursement des sommes restant dues sur une période additionnelle de 1 à 5 ans.

Un réel accompagnement de proximité qui a conduit à la transformation de 1409 PGE sur les 1655 PGE arrivés à échéance en 2021.

De plus, 284 nouveaux crédits PGE ont été distribués en 2021, dont 114 sur les marchés Entreprises pour 58 M€, et 170 sur les marchés PRO AGRI PL pour 6,94 M€

➤ **Adapter notre réseau d'agences et nos sites immobiliers aux besoins de nos clients, de nos collaborateurs dans le cadre de notre projet Territoire et Relation Client**

La transformation de notre réseau d'agences est un élément clé dans notre démarche d'entreprise. Nous avons fait le choix stratégique de confirmer notre ancrage territorial en renforçant la proximité relationnelle selon des formats d'agences cibles, conformément aux transformations de notre environnement et des comportements clients et en réalisant des investissements dans nos organisations pour développer le conseil et la proactivité.

Le projet global intitulé Territoire et Relation Client conduit à mettre l'accent sur les modèles d'agences suivants :

- **Les agences de plein exercice** disposent d'un accueil traditionnel complété par une borne d'accueil digital, des bureaux de réception client et d'un espace partagé entre les collaborateurs.
- **Les agences conseil** sont dédiées aux rendez-vous conseil auprès des clients. L'annonce du client se fait via la borne d'accueil digital.
- **Les espaces conseil** sont des agences automatisées qui permettent de recevoir les clients sur demande et à proximité de leur lieu de domicile ou de travail.

Notre maillage se compose de 115 Agences (dont 68 en Plein Exercice, 25 en Agence Conseil et 3 agences habitat, 12 en Espace Conseil, 5 en Agence Automatisée ou LSB et 2 Agences PRO LIB). Au total 17 Millions d'euros ont été investis dans nos agences depuis 2016 dont 1,2 Million d'euros dans le cadre du RSE.

Nous complétons notre réseau d'agences physiques par une agence 100% à distance : CA Proximité et un réseau de « Relais CA » intégrés chez certains de nos commerçants clients. 31 nouveaux Relais CA ont été créés en 2021 pour un total de 130.

Afin d'inciter nos clients à limiter leurs déplacements, nous les avons invités à privilégier l'utilisation de notre site internet et/ou de nos applications (Ma Banque, Ma Carte, CA Bourse...)



Notre présence sur les réseaux sociaux s'est amplifiée afin de maintenir le lien, d'expliquer les mesures d'accompagnement prises pour les plus touchés et de diffuser des tutoriels sur le fonctionnement de nos outils digitaux.

➤ **Soutenir les associations locales via notre mécénat et nos initiatives sur le territoire**

Notre Caisse régionale s'appuie sur son modèle coopératif qui place l'intérêt collectif au cœur de son identité et de son fonctionnement, ainsi que sur ses valeurs mutualistes pour servir le bien commun, répondre aux enjeux contemporains et faire face aux crises comme celle du Covid-19.

Après avoir apporté son soutien en 2020 au fonds de solidarité « Tous mobilisés pour nos aînés », le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi son action en faveur des publics fragilisés par la crise sanitaire. En 2021, nous avons fait le choix d'aider les jeunes, notamment les étudiants, qui sont confrontés à de multiples difficultés à la fois financières, sociales et psychologiques

La Caisse régionale de Lorraine a ainsi alloué une enveloppe de 70 000 euros à l'accompagnement des jeunes, notamment les étudiants. Ce fonds a permis d'accompagner de multiples acteurs, associations au contact des jeunes, notamment :

- Atelier 17.91 : Distribution de produits d'hygiène et de première nécessité auprès d'étudiants en situation de précarité (Territoires de Metz, Nancy et Thionville)
- Association Coop Agglo du Grand Verdun : Collecte et distribution de produits à destination des étudiants en situation de précarité (Secteur de Verdun)
- FONDATION NIT : Accompagnement et aide aux organismes associatifs étudiants. Elle intervient aussi bien sur de la distribution de matériel informatique ou de denrées alimentaires via les AGORAé (Tout le territoire de l'Université de Lorraine)
- CROUS : Organisme chargé des missions de service publics relatifs à la vie étudiante (Bourses, cantine, aide à l'étude...) (Tout le territoire de l'Université de Lorraine)

Parallèlement aux actions mutualistes, la Fondation Crédit Agricole de Lorraine, fer de lance de notre mécénat, a accompagné cette année encore 5 projets d'envergure sur le territoire à hauteur de 28 300 €. Une décision prise par le comité exécutif, réunissant des collaborateurs et élus du Crédit Agricole de Lorraine mais également des experts externes à l'entreprise.

➤ **Agir en faveur de l'emploi dans un contexte sanitaire inédit**

En interne, le Crédit Agricole de Lorraine a réalisé plus de 550 embauches CDI sur 5 ans dont 176 sur l'année 2021. A fin 2021, nous comptabilisons 65 alternants dans notre effectif.

Pour optimiser l'embauche des étudiants en alternance à l'issue de leur année scolaire, nous avons revu le parcours d'accompagnement :

- Par la formation des tuteurs, pour un meilleur suivi (les étapes à respecter, les missions à confier)

- Par la création de livrets de suivi selon le diplôme préparé (calendrier de montée en compétence mensuel, qui permet une progression fluide, des objectifs de progrès et une validation des acquis régulière)
- Par une demi-journée d'accueil des alternants en début d'année, ainsi que par la mise en place du concours super-pitcher
- Une information à M-3 des apprentis sur l'orientation de notre décision d'embauche, afin de leur donner le maximum de visibilité sur leur avenir.

Par ces améliorations, nous visons à apporter une « expérience alternant » optimale, favorisant ainsi une inclusion des jeunes sur le marché de l'emploi.

Nous avons accueilli au cours de l'année 2021 plus d'une centaine de stagiaires, et plus de 180 collaborateurs ont été promus en 2021.

La Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) qui a lieu cette année du 15 au 19 novembre, est traditionnellement un moment privilégié pour faire connaître nos actions en la matière.

Ainsi, tout au long de la semaine, les collaborateurs de la Caisse Régionale ont eu l'occasion de participer aux nombreux ateliers de mise en situation afin de les sensibiliser au handicap. Ils ont pu aussi découvrir notre politique Handicap et Emploi (HECA) et les actions du Crédit Agricole de Lorraine :

- La Mission Handicap au niveau national
- Que fait l'Entreprise pour le handicap ?
- Qui sont les bénéficiaires de la loi handicap ?
- La démarche pour une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

3.5 Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires.

Nos actions menées pour cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires correspondent aux risques RSE :

- De ne pas prévenir le surendettement,
- De ne pas réduire notre empreinte environnementale sur notre territoire.

➤ Accompagner nos clients en situation de fragilité avec les points Passerelle

Afin de répondre aux besoins de la clientèle en situation de fragilité financière, le Crédit Agricole de Lorraine propose le dispositif « Points Passerelle ».

Le dispositif, unique en France, est directement issu de nos valeurs de banque mutualiste. Un projet qui s'inscrit dans notre ligne de conduite de toujours : accompagner nos clients dans les bons ET les mauvais moments de leur vie. Le Crédit Agricole de Lorraine a obtenu ce label Passerelle en mars 2017.



Le point Passerelle s'adresse à nos clients particuliers dont l'équilibre budgétaire est ponctuellement fragilisé par un accident de la vie et qui ont la volonté de s'en sortir.

Le dispositif Point Passerelle en quelques mots :

Accompagnement personnalisé et surtout gratuit pour nos clients en difficulté aussi bien sur un plan humain et personnel, qu'économique

Lieu d'accueil dans le cadre d'un savoir-faire bancaire et financier

Ses missions : écouter, diagnostiquer, orienter et accompagner le client qui le sollicite vers les solutions les plus adaptées, en lien avec des organismes extérieurs partenaires

Enfin, ce Point Passerelle collabore avec des structures associatives qui viennent compléter les solutions de nature financière que nous pouvons apporter.

Nous comptabilisons ainsi 9 partenaires avec lesquels le dispositif fonctionne dont : EDF et ENGIE, CPAM 54, 57 et 55, Action logement, Association Solidarités Nouvelles contre le chômage, WIMOOV, l'ADIE, le CRIT.

9 chargés de solution sont répartis sur tout le territoire. Leur mission est d'aider nos clients en fragilité bancaire à une meilleure gestion budgétaire. Comme tous nos conseillers, ils sont dans une démarche de conseil et proposent les offres bancaires adaptées à la situation du client qu'elles soient structurelles ou temporelles.

Le dispositif Point Passerelle en chiffres :

- + 1000 clients entrés dans le dispositif Passerelle depuis sa création avec mise en place de solutions financières innovantes comme le microcrédit (56 microcrédits depuis mai 2019 pour un montant de 141 227€)
- 86% des clients sortis du dispositif en 2021 ont retrouvé une stabilité financière

➤ **Eduquer à la gestion d'un budget via un atelier dédié**

Nous avons poursuivi en 2020 la mise en place d'ateliers budgétaires. Cette démarche de prévention vise à prolonger et à renforcer les actions engagées dans le cadre du dispositif Passerelle.

Elle a pour objectifs :

- D'étoffer les accompagnements, au-delà des solutions bancaires du dispositif Passerelle, pour prévenir les difficultés financières,
- De participer au sein des territoires à des actions de formation/d'information sur un sujet qui peut avoir un impact sur la prévention du surendettement,
- De développer des tissus relationnels de proximité avec les structures accueillantes.

Cette démarche, très orientée vers les jeunes, concerne prioritairement les structures d'insertion pour personnes en difficulté sociale ou en recherche d'emploi : les missions locales, les écoles de la 2ème chance. Elle consiste en une animation d'atelier budgétaire via la plateforme numérique KAHOOT composé de vidéos, de supports PowerPoint et de quizz.



Par ailleurs, nous avons mis en place l'action « Passerelle Jeunes » qui a vocation à aider nos jeunes clients de 18 à 30 ans en situation de précarité sociale, sans soutien familial, en les accompagnant financièrement par une aide non remboursable pouvant aller jusqu'à 500€.

Cette aide, débloquée sur justificatif, est un coup de pouce pouvant être utilisé pour le logement (500€ maximum pour le loyer, les charges, la caution, les frais d'agence), pour des frais de scolarité ou d'apprentissage, ou encore pour l'examen du permis de conduire (300€ maxi).

Dans le cas d'un besoin d'accompagnement plus important, le jeune client peut également être éligible au dispositif Passerelle classique.

➤ **Suivre l'impact de notre activité de financement d'entreprises sur le changement climatique avec le calcul des émissions de gaz à effet de serre associées**

Sur la base des prêts 2021, les émissions de gaz à effet de serre liées aux activités de financement du Crédit Agricole de Lorraine sont de 476 milliers de tonnes équivalent CO₂. L'estimation est faite à partir de la méthodologie P9XCA*. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

**La méthodologie P9XCA a été développée par le Crédit Agricole en partenariat avec la chaire Finance de l'université de Paris Dauphine et de Polytechnique. Pour estimer l'empreinte carbone des financements de CACIB. La méthodologie a été élargie ensuite pour estimer les financements de la banque de détail. La méthodologie Top Down fait porter les émissions de GES sur le secteur de la production en totalité pour éviter le double comptage : ainsi les émissions des véhicules sont affectées aux industries automobiles et non pas aux consommateurs. Cette méthodologie est open source est proposée aux autres banques françaises. L'Ademe a valorisé cette méthodologie dans son guide sur le calcul des émissions de GES.*

De façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe, l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) au cours de l'année 2021.

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées. Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE.

Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".

Au-delà de l'aspect quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.



Afin de répondre à notre ambition d'être la « banque verte » de référence sur la filière des énergies renouvelables, nous nous sommes dotés depuis 2019 d'un Pôle Energies Renouvelables (EnR). Il a vocation à centraliser l'expertise et le suivi administratif pour un accompagnement complet de nos clients Professionnels et Agriculteurs, porteurs de projet EnR supérieurs à 1 000 K€, jusqu'à la concrétisation de leur projet. Si le Pôle gère essentiellement des dossiers de méthanisation, son expertise à destination du marché des Entreprises s'étend sur tout type d'EnR (solaire thermique, biomasse, photovoltaïque, ...).

Il convient de noter que sur les 84 unités de méthanisation (de tout type) en fonctionnement ou en construction sur notre territoire, 49 sont accompagnées par le Crédit Agricole de Lorraine. En 2021, 5 projets de méthanisation ont été accompagnés et 22,5 M€ de crédits MT ont été accordés. Notre taux de pénétration est de 62,5 %.

A cela s'ajoutent 8,7 M€ de réalisation en 2021 pour le financement de photovoltaïque (contre 6 M€ en 2020) et 7,3 M€ pour de l'éolien.

➤ **Au niveau du Groupe Crédit Agricole, évaluer le risque climatique physique et ses impacts sur nos activités de banque et assurance**

Le Crédit Agricole a développé, avec Carbone 4, un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. 7 aléas climatiques directs sont couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. L'outil a été testé avec succès sur le portefeuille habitat et agricole de certaines Caisses régionales. Il s'est élargi en 2021 à d'autres caisses notamment sur le portefeuille « entreprise ».

➤ **Mettre en œuvre des politiques relatives aux risques en matière de durabilité en incluant une information sur les risques associés au changement climatique ainsi que sur les risques liés à la biodiversité**

Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale de Lorraine se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques



(Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, Crédit Agricole Assurances a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

Risques associés à la biodiversité

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale de Lorraine ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité, il est quand même important et doit être instruit.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative *"Finance for Biodiversity Pledge"*.

➤ Au niveau du Crédit Agricole de Lorraine, poursuivre nos engagements sociétaux en faveur du développement durable et de la protection de nos collaborateurs

En 2021, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi ses études avec des professionnels de l'immobilier pour définir une stratégie immobilière destinée entre autre à accroître les économies énergétiques en précisions des directives liées au décret tertiaire.

Il a par ailleurs poursuivi son effort en matière de réduction de son empreinte environnementale avec des actions sur l'ensemble de ses sites (sièges et agences).

Par exemple :

- Entre 2020 et 2021, la consommation de papier a baissé de près de -10 %
- Nous avons également mis en place l'usage du papier à 75 g/m² versus 80 g/m².
- L'équipement de nos agences en matériels (luminaires et chauffage notamment) moins énergivores a continué comme la mise en place de détecteurs automatiques pour l'éclairage.

- Installation de fontaine à eaux sur les trois sites.
- Achat de 2 nouveaux véhicules électriques.
- Remplacement des véhicules Diesel par essence.
- Pour tous les travaux que nous effectuons, 80,4% (111/138) des entreprises employées sont locales (départements 54, 55 et 57).
- Le branchement du site administratif de Metz sur le réseau de chauffage urbain (-77% CO2)

En plus des actions déjà engagées depuis plusieurs années, comme l'achat de produits « bio-sourcés » responsables, la mise en place d'un plan de Déplacement Entreprise, la mutualisation des livraisons, le développement de la dématérialisation, par exemple, des projets de nouveaux plans d'actions sont en cours d'élaboration pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixés, à savoir : réduire de 15% nos émissions de GES entre 2019 et 2022, année du prochain Bilan Carbone.

➤ **Sensibiliser nos collaborateurs à la démarche RSE**

Lors de la semaine européenne du développement durable nous avons organisé plusieurs animations visant à sensibiliser les collaborateurs sur les éco-gestes au bureau, la pollution numérique et les actions environnementales et sociales que met en œuvre notre entreprise dans la cadre de sa politique RSE.

La participation a été d'un bon niveau :

- 385 collaborateurs du CA Lorraine participant au jeu 100% digital Amundi (quizz, défi de nombre de pas...). Près de 28% des effectifs
- Une baisse des données stockées sur les répertoires internes de 00,1% et 84% de diminution. 14 entités qui ont diminuées de plus 18%.
- Collecte solidaire de vêtements pour des associations et près de 217kg de vêtements récoltés.

➤ **Protéger les données de nos clients avec la mise en place du RGPD**

Conformément à la réglementation entrée en vigueur en 2018, le Crédit Agricole de Lorraine poursuit sa démarche visant à actualiser en permanence les exigences du RGPD dont l'objectif principal est de renforcer la protection des données personnelles de ses clients. Un dispositif de sensibilisation des collaborateurs et administrateurs est en place. Notre politique des données personnelles a été mise à jour le 1er novembre 2021. Une adresse mail dédiée permet à nos clients de nous consulter et d'exercer leurs droits en la matière le cas échéant. Le délégué à la protection des données à caractère personnel est consulté sur l'ensemble des actions commerciales (clauses contrats, prospection, campagnes, jeux etc..) afin de s'assurer du respect de la réglementation et des droits de nos clients. »

➤ **Accompagner les professionnels et agriculteurs dans leur transition digitale en période de crise**

Dans ce contexte sanitaire, le Crédit Agricole de Lorraine accompagne ses clients professionnels et agriculteurs en leur proposant des solutions bancaires personnalisées pour faire face à la crise. Par ailleurs, cet accompagnement se traduit par l'équipement de ces clients en solutions digitales pour leur permettre de poursuivre leur activité même à distance : encaissement à distance grâce à des solutions innovantes (paiement par lien, Up2Pay Mobile), création de site vitrine ou marchands, visibilité sur notre site vitrine des plateformes de Click & Collect, présence sur le réseau social J'Aime Mon Territoire.

En janvier 2021, la signature électronique a fait son apparition sur la solution Agilor, une simplicité et une agilité étendue à la mi-décembre aux sollicitations de crédits pro et agri sans garantie. A noter qu'à la mi-décembre, 54 % des sollicitations de crédits Agilor entre le concessionnaire et le Crédit Agricole ont été réalisées par Signature électronique

➤ **Proposer des Offres RSE à nos clients**

En 2021, nous avons poursuivi la mise en avant de nos offres RSE avec plus de 20 produits et services identifiés :

- Sur les services en encourageant nos clients à souscrire au e-document et à nous retourner leurs cartes bancaires périmées pour être recyclée.
- Sur les financements en proposant des offres à taux bonifiés pour le financement de véhicules propres et une tarification plus avantageuse pour les clients ayant une voiture électrique
- Sur l'assurance en récompensant les pratiques économes en CO2 et notamment une Offre Verte qui prévoit un cadeau de franchise offert dès la souscription pour les détenteurs de véhicules écologiques (uniquement véhicules électriques et hybrides)
- Eco PTZ : 25% de réduction sur la première cotisation NH si prêt travaux pour économies d'énergie
- Sur l'épargne en déployant une gamme complète sur les thématiques ESG.

Enfin, notons que nous avons contribué au reboisement des forêts françaises en participant à l'opération « 1 contrat souscrit (assurance protection) 1 arbre planté », portée par Crédit Agricole Assurances. Depuis son lancement en 2019, l'opération reboisement, par laquelle Crédit Agricole Assurances s'est engagé aux côtés de Reforest'Action, a permis la plantation de 940 000 arbres sur le territoire national. Concernant la Caisse régionale de Lorraine, l'opération a permis la plantation de plus de 13 300 arbres, ce qui a généré 2002 tonnes de CO² stockées et 4449 années d'oxygène, et plus spécifiquement en 2021 : 4997 arbres plantés, générant 750 tonnes de CO² stockés et 1666 années d'oxygène.

3.6 *Partager des pratiques sociales responsables avec nos équipes.*

Nos actions menées pour cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires correspondent aux risques RSE :

- de ne pas encourager le développement et l'employabilité des salariés,
- de ne pas garantir l'équité et de ne pas promouvoir la diversité.

➤ **Renforcer l'employabilité et la montée en compétences**

En 2021, nous avons encore amplifié notre stratégie de favoriser la montée en compétence de nos collaborateurs :

- Sur leur poste actuel
- En préparation de leur prochain poste
- Pour ce faire, les parcours de formation des différentes filières métiers ont été confirmés et pour certains (Conseillers Patrimoniaux, Conseillers Privés) avec la mise en place d'un principe de labellisation. Le cursus Chargé Affaires Entreprise a été finalisé en 2021 et se poursuivra en 2022 avec une nouvelle inscription. Le niveau assurances (capacité prof. Assurances et/ou socle assurances) a été planifié dans les 3 mois de la prise de poste pour les métiers le nécessitant. La Directive Crédit Immobilier est effectuée au plus tard dans les 5 mois de la prise de poste pour les métiers concernés.
- Le nouveau parcours « Nouvel embauché » a été lancé sur 2021 avec succès.

Malgré la crise sanitaire, nous avons poursuivi les formations, qu'elles soient règlementaires ou en lien avec le métier exercé. L'ensemble des parcours pouvant être effectués à distance, a été reconduit sur 2021.

Cette organisation a permis de proposer plus de 7000 jours hommes de formation en 2021.

Nous avons étoffé nos solutions de viviers. Les viviers « conseillers professionnels », au nombre de 12, et « conseillers agricoles », au nombre de 5, ont été renouvelés et réalisés 2 fois en 2021, concernant respectivement 14 et 5 collaborateurs.

Concernant les viviers de l'année passée, 80% des collaborateurs ont bénéficié d'une promotion en lien avec le vivier auquel ils avaient été affectés.

Après le troisième vivier, celui des « managers », créé en 2020, nous avons créé le vivier « conseillers patrimoniaux » en 2021, qui concerne 3 collaborateurs.

Quant au vivier managers, il a permis de faire évoluer 8 collaborateurs (sur 12) sur un poste de manager.



➤ Ensemble vers l'autonomie digitale

Dans le contexte sanitaire actuel lié à la Covid-19, la montée en puissance sur le Digital continue à être portée par les managers et leurs équipes, après plusieurs mois du déploiement la démarche Ensemble vers l'Autonomie.

La progression des indicateurs digitaux est pilotée par les managers au travers des outils de pilotage.

➤ Homogénéiser nos pratiques managériales

Dans la continuité de notre projet managérial, nous avons créé des parcours de formation, selon la situation de chaque manager :

- Un vivier manager, abordé plus haut,
- La première promotion du parcours des nouveaux managers, démarrée fin 2020, a été finalisée en 2021 :
 - « Incarner le référentiel managérial » et un autodiagnostic commenté par un cabinet externe sur ses points forts et points de progrès
 - « Être manager »
 - Participation à des ateliers de Co-développement
- Le parcours de formation de la deuxième promotion de nouveaux managers a démarré fin 2021.
- Un parcours pour les managers en poste a été effectué en 2021 pour 60 managers
- Un parcours pour les managers de managers a été réalisé en 2021 pour 20 managers.

Les parcours des managers en poste seront finalisés sur l'année 2022 et les managers des managers bénéficieront d'une application Microdoing de mise en pratique d'actions managériales.

➤ Veiller à la qualité de vie au travail et à l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle

Pour répondre aux contraintes de la crise sanitaire, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi le travail à distance lorsque cela a été nécessaire. Il a alors permis d'isoler les collaborateurs conformément aux injonctions gouvernementales, et de réduire la présence en agence et sur sites, tout en assurant et maintenant la continuité de nos services et l'ouverture de nos agences.

Pour les collaborateurs en situation de télétravail, un guide des « bonnes pratiques du travail à distance » est toujours mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs sous l'Intranet.

Le Crédit Agricole de Lorraine n'a eu recours à l'activité partielle qu'une fois au cours de l'année 2021.

Afin d'assurer la sécurité et la santé de nos collaborateurs, une cellule Référents COVID, composée de 4 collaborateurs, dont le responsable des ressources humaines, la responsable de la gestion du personnel et deux juristes en droit social, est toujours active.



Son rôle est d'instruire et de prendre en compte les évolutions successives des protocoles gouvernementaux en lien avec la MSA, afin de pouvoir mettre en place les process applicables aux différentes situations à traiter (cas positifs, cas contact, fermetures de classe, etc).

De plus, un espace dédié à la gestion de la crise a été mis en place sous l'Intranet et accessible par l'ensemble des collaborateurs, composé notamment des différents documents, tels qu'un guide des pratiques sanitaires, une Foire aux Questions COVID 19, actualisés au gré des évolutions des protocoles gouvernementaux.

En complément, les collaborateurs disposent toujours de la faculté de solliciter notre cellule d'écoute psychologique PSYFRANCE.

Le dispositif de conciergerie digitale est maintenu dans les mêmes conditions que lors de sa mise en place, environ 500 collaborateurs y sont inscrits.

➤ **Faciliter le dialogue social**

Le dialogue social de qualité existant au sein de notre entreprise, permet d'aboutir à la conclusion de différents accords collectifs dans le cadre des négociations annuelles obligatoires et facultatives.

Ces accords ont pour effet d'améliorer les conditions de travail des salariés.

En 2021, nous avons signé 7 accords, dont 6 portant sur la valeur ajoutée (salaire, rémunération extra-conventionnelle, Intéressement/Participation, PEE/PERCOL), 1 en lien avec les conditions de travail (complémentaire Santé).

➤ **Egalité Homme-Femme**

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 Septembre 2018, instaure de nouvelles obligations en matière de lutte contre les inégalités de rémunération entre les femmes et les hommes dans les entreprises de plus de 50 salariés. Un outil appelé « index de l'égalité Femmes- Hommes » a été mis en place dont l'objectif est de supprimer les inégalités salariales Femmes-Hommes dans les entreprises. Au titre de ces nouvelles obligations, chaque année, la Caisse régional procède au calcul de l'index Egalité Femmes-Hommes, communique sur le résultat obtenu. En cas de note inférieure à 75 points, le Crédit Agricole de Lorraine doit mettre en œuvre des mesures de rattrapage salarial.

La Caisse Régionale obtient au titre de l'exercice 2020, une note globale de 86/100 points. Cette note globale est d'autant plus satisfaisante qu'elle s'inscrit dans le cadre de la politique RH menée au sein de la Caisse Régionale qui a notamment pour ambition de poursuivre la dynamique engagée pour garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

➤ **Promouvoir la mixité dans les fonctions managériales**

Nous veillons à développer la mixité dans les fonctions managériales tout en respectant la sélection des candidats par les compétences.

En 2021 : Il y a eu 27 promotions de managers depuis le 1er janvier, et 16 femmes en ont bénéficié, nous tendons vers un équilibre des promotions managériales.

Parmi le cercle des managers (les Directeurs d'Agence Principale et Directeurs d'Agence, Directeur de Centre d'Affaires, Responsables de Service et Responsables d'Unité), le taux de femme occupant des fonctions managériales s'élève à 48,4 %.

➤ **Assurer la diversité avec HECA (Handicap et emploi)**

Avec HECA, nous agissons directement pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Grâce à l'aménagement de postes de travail et un accompagnement individualisé, nous facilitons le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs. Nous développons également des partenariats avec les entreprises du secteur protégé et Entreprises Adaptées qui emploient des salariés en situation de handicap.

A fin décembre 2020, notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'élève à 7.79%.

En 2021, nous poursuivons nos efforts en la matière : 18 aménagements de poste ont été effectués.

À l'occasion, de la 25ème Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, nous nous sommes associés à un évènement majeur réunissant des entreprises et des demandeurs d'emploi en situation de handicap.

Lors de cette semaine, nous avons réalisé les ateliers de sensibilisation au handicap (handisport, acuité visuelle, mobilité, odorat, etc) en partenariat avec l'APF France Handicap.

En 2021, nous avons pu recruter 4 personnes avec une reconnaissance handicap en CDD, dont 3 sur les agences de Sarreguemines et Faulquemont et 1 personne sur notre site de Laxou.

4. Note méthodologique de la DPEF

4.1 Indicateurs de pilotage prioritaires

Pour le Crédit Agricole de Lorraine, la période de reporting court du 1er janvier N au 31 décembre N. Les informations communiquées couvrent les effectifs et les activités de la Caisse Régionale* et de l'ensemble des Caisses Locales du Crédit Agricole de Lorraine, soit le périmètre de consolidation à l'exception du fonds dédié Force Lorraine Duo et du Fonds Commun de Titrisation. Cette limitation se justifiant par le fait que ces sociétés n'ont pas de salarié et aucun impact environnemental.

**Les secteurs d'activité concernés sont : l'agroalimentaire, l'automobile, l'industrie lourde, les autres industries, les secteurs bancaires et financiers, les transports, le BTP, la distribution de biens de consommation, l'énergie, l'immobilier, l'informatique, le maritime, les médias, la santé, la pharmacie, les utilities, le bois, le papier, les télécoms, le tourisme (hôtels, restaurants), les services non marchands.*

Indicateur	Définition	Méthode de collecte
Effectif 31.12	Salariés du Crédit Agricole de Lorraine (agences et support) en CDI, en CDD (dont contrats professionnels et alternants) et personnes en renfort présents au 31.12 de l'exercice. Les stagiaires sont exclus.	Requête sur le SI RH faite au 15 janvier de l'année suivante (ou en milieu du mois suivant la période)
IRC Stratégique Client	Météo clients Particuliers annuelle : proportion de clients ayant répondu satisfaits ou très satisfaits du Crédit Agricole de Lorraine, sur une base de 140 000 clients	Enquête réalisée tous les ans par l'institut Présence, un prestataire externe, et pilotée par le service Qualité Relation Client
Montant annuel des crédits injectés dans l'économie locale (1) ⁺	Encours des crédits accordés en 2021 à des acteurs de notre territoire (crédits consentis à des lorrains dans leurs investissements sur notre périmètre géographique : départements 54, 55, 57). Tout crédit d'investissement (habitat, consommation et équipement), de trésorerie réalisé par le Crédit Agricole de Lorraine ainsi que tout crédit-bail, toutes les mobilisations de fortune sont considérées comme des crédits injectés dans l'économie locale. Les crédits "suppletis" sont exclus.	Par base de crédit, il faut entendre les financements issus de green (habitat, conso, équipement), CACF (Conso Carmin).
Nombre de clients entrés dans le dispositif Point Passerelle au cours de l'année N	Nombre de clients entrés dans le dispositif Point Passerelle au cours de l'année N	Tableau de pilotage extrait de l'outil reporting Collection. Suivi réalisé par le service Point passerelle

- (1) Modification de la méthodologie de reporting en 2021 pour cet indicateur pour ne retenir que les crédits injectés dans l'économie locale, à savoir les départements 54, 55 et 57. Les données de 2020 ont été recalculées en conséquence par soucis de cohérence.



Emissions de CO2 associées aux consommations énergétiques par m ² (2)	Calcul de l'équivalent « rejets CO2 » (en kg) selon les consommations énergétiques (électricité, gaz et fuel) relevées et par m ² . Les facteurs d'émission sont mis à jour tous les ans via la base ADEME	Reporting réalisé par le service Logistique. Méthode de calcul retenue : Nombre du Kwh consommés transformés en émission en Co 2 après application du coefficient ADEME. Pour intégration du site Bar le Duc, prise en compte de la quote part de la consommation électrique refacturée par le syndic selon tantième détenu. Comparaison avec site semblable (METZ) pour détermination du prix Kwh. Montant total payé / prix du Kwh=nombre de Kwh consommés, transformés en émission en CO2 après application coefficient ADEME
Taux de femmes managers au sein de la Caisse Régionale	Taux de femmes occupant les postes de DA, DAP, DCA, DGO, DAE, Directeur BAE, Responsable CSP, Responsable Animation commerciale, Responsable Assur-Pro/Agri, Responsable d'unité, Responsable de service, Responsable de département et Comité de Direction	Reporting réalisé à partir du SI RH et des contrats de travail si nécessaire
Part des collaborateurs présents au 31.12 (en CDI ou CDD incluant les alternants) ayant suivi une formation au cours de l'année (3)	Nombre de collaborateurs présents au 31/12/2021 ayant suivi au moins une formation sur l'année 2021. Exclusion des collaborateurs ayant quitté le Crédit Agricole de Lorraine au cours de l'année 2021 et exclusion des absences longues (règle des absences longues : absences - autre que congés ou formation - de plus de 25 jours, courant toujours en fin de période, sur une période de 6 semaines consécutives). Nombre de postes (CDD, CDI, alternants).	Reporting réalisé à partir des feuilles de présence

(2) Modification du périmètre de reporting en 2021 pour cet indicateur avec la prise en compte du site de Bar-Le-Duc. Les données de 2020 ont été recalculées en conséquence par soucis de cohérence.

(3) L'indicateur ne prend pas en compte les salariés qui auraient quitté l'entreprise d'ici le 31 12 2021 et qui auraient bénéficié d'une formation dans l'année



La hiérarchisation des risques présentée page 7 est calculée selon l'échelle de cotation des risques ci-dessous :

Graduation	Image	Graduation	Perte d'activité (dont impact financier)	Graduation	Sanction administrative ou judiciaire
1 - Faible ou inexistant	Détraction non médiatisée	1 - Faible ou inexistant	Détérioration de la relation client	1 - Faible ou inexistant	Recommandation simple d'une autorité ou sanction civile limitée
2 - Significatif	Article de presse limité	2 - Significatif	Perte de relation commerciale ou de courant d'affaire limité	2 - Significatif	Blâme, avertissement, ou sanction financière significative
3 - Fort	Articles de presse et relais multiples, atteinte à la réputation	3 - Fort	Pertes d'activité portant sur un groupe de clients	3 - Fort	Retrait de licence ou d'agrément ou condamnation pénale de l'entreprise ou de ses dirigeants
Graduation	Probabilité d'occurrence	Graduation	gravité à l'égard des parties prenantes		
1 - Faible	La probabilité de survenance du risque est > 5 ans	1 - Faible	Le risque altère faiblement la relation partie prenante		
2 - Moyen	La probabilité de survenance du risque est > 3 ans et < 5 ans	2 - Moyen	Le risque dégrade significativement la relation avec une partie prenante		
3 - Fort	La probabilité de survenance du risque est < 3 ans	3 - Fort	Le risque impacte ou altère fortement la relation de l'entité avec une de ses parties prenantes essentielles		

4.2 Thématiques RSE non pertinentes pour le Crédit Agricole de Lorraine

Parmi les sept thématiques RSE mentionnées par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et la loi n°2018-938, nos activités ne traitent pas directement :

- de l'économie circulaire,
- de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- de la lutte contre la précarité alimentaire,
- du respect du bien-être animal,
- de l'alimentation responsable, équitable et durable.

5. Rappel des Documents Groupe

5.1 Matrice de matérialité des enjeux RSE de Crédit Agricole S.A.

MATRICE DES ENJEUX RSE





ANNEXE : POLITIQUE D'INTEGRATION DES RISQUES DE DURABILITE ET DES INCIDENCES NEGATIVES

INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE D'INTEGRATION DES RISQUES EN MATIERE DE DURABILITE ET LA PRISE EN COMPTE DES INCIDENCES NEGATIVES EN TERMES DE DURABILITE DANS LE CONSEIL EN INVESTISSEMENT ET EN ASSURANCE

1. Préambule

L'intégration des enjeux de la transition climatique et l'émergence d'une finance durable est un des axes majeurs de notre politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) qui est au cœur du projet du Crédit Agricole. Ces enjeux sont aujourd'hui cruciaux pour la protection des investisseurs et le système financier.

Fort de son identité coopérative et mutualiste et de son engagement de longue date, le Groupe s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage résolument à "Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société". Cette Raison d'Être a été traduite par le nouveau Projet Groupe « Ambitions 2022 » qui repose sur trois piliers stratégiques :

- Un projet client qui vise l'excellence relationnelle ;
- Un projet humain qui développe la responsabilité en proximité ;
- Un projet sociétal qui poursuit notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et qui veut faire de la finance verte une des clés de notre croissance.

Le Crédit Agricole propose, dans le cadre de ses solutions d'épargne, des services de conseil en investissement et de conseil en assurance.

Le présent document présente l'intégration par le Crédit Agricole des risques en matière de durabilité dans le conseil en investissement et le conseil en assurance. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 3 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers pour les produits financiers visés[‡].

La Commission Européenne prévoit de modifier les actes délégués relatifs à la Directive Européenne concernant les Marchés d'Instruments Financiers II (MIFID II) et la Directive Européenne sur la Distribution dans l'Assurance (DDA) afin que les préférences des clients en matière de durabilité soient prises en compte dans l'évaluation du caractère approprié des investissements recommandés par le conseiller financier. Ces évolutions réglementaires seront déterminantes dans les processus cibles à mettre en place concernant l'intégration des risques en matière de durabilité dans le conseil financier.

La présente politique expose comment le Crédit Agricole conçoit l'intégration de la durabilité dans le conseil financier à ce jour.

2. Politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans l'activité de conseil en investissement et en assurance

[‡] Produits financiers visés par le Règlement européen 2019/2088 : a) Portefeuille géré au sens de la gestion de portefeuille ; b) Fonds d'investissement alternatif (FIA) ; c) Produit d'investissement fondé sur l'assurance ; d) Produit de retraite ; e) Régime de retraite ; f) OPCVM ; ou g) Produit pan-européen de retraite personnelle (PEPP).



a) Qu'est-ce que le risque de durabilité et en quoi impacte-t-il les investissements ?

Le **risque de durabilité** est défini par le Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers comme un événement ou une situation dans le domaine Environnemental, Social ou de la Gouvernance d'entreprise (ci-après « ESG »[§]) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

Le risque de durabilité est lié à de multiples enjeux ou facteurs ESG qui, s'ils ne sont pas gérés de manière appropriée par les émetteurs, peuvent induire des impacts financiers ou des impacts non-financiers (réputation, juridiques...) pouvant à leur tour générer des impacts financiers.

- Exemples d'enjeux ou facteurs environnementaux : changement climatique, épuisement des ressources naturelles, pollution de l'air et de l'eau, déforestation, perte de biodiversité...
- Exemples d'enjeux ou facteurs sociaux : inclusion sociale, diversité en entreprise, santé et sécurité des collaborateurs, droits de l'homme, exposition au travail illégal des enfants, protection des données personnelles...
- Exemples d'enjeux ou facteurs de gouvernance : efficacité du conseil d'administration, conformité et éthique, rémunération des dirigeants...

b) L'intégration des risques de durabilité dans le service de conseil en investissement et en assurance

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier est une composante essentielle de la **finance durable**. Par leurs conseils, les prestataires de services d'investissement et les distributeurs de produits d'assurance peuvent jouer un rôle central dans la réorientation du système financier vers la durabilité et ainsi répondre aux deux impératifs de la finance durable :

- Réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables,
- Intégrer la durabilité dans la gestion des risques financiers pour renforcer la stabilité financière.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier s'opère tant au niveau de la conception que de la distribution des produits financiers.

Au niveau de la conception de ces produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

[§] Le sigle ESG, Environnemental, Social et de Gouvernance, est communément utilisé par la communauté financière internationale pour désigner ces trois domaines qui constituent les trois piliers de l'analyse extra-financière d'une entreprise.



Au niveau de la distribution de ces produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

c) L'intégration des risques de durabilité dans les produits financiers

La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités.

Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.^{**}

Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.^{††}

a) L'intégration du risque de durabilité dans l'activité de conseillers financiers

Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.

Le Crédit Agricole est convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière.

Le Crédit Agricole distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

^{**} https://www.amundi.fr/fr_instit/Local-content/Responsible-Investment/Documentation

^{††} <https://www.ca-assurances.com/Chaines/Responsables-et-engages/CAA-sort-l-edition-2021-de-sa-politique-ESG-Climat>



Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits.

Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

b) L'intégration du risque de durabilité dans la politique de rémunération

Le présent paragraphe expose l'intégration des risques de durabilité dans la politique de rémunération. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 5 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.

La politique de rémunération du Crédit Agricole n'encourage aucune prise de risque excessive en matière de durabilité dans les activités de conseil en investissement et de conseil en assurance et est liée à la performance ajustée aux risques.

Aussi, conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, la politique de rémunération du Crédit Agricole ne favorise aucun conseil sur des produits financiers qui seraient préjudiciables à la protection et à la primauté des intérêts des clients.

3. Déclaration relative à la prise en compte des incidences négatives en matière de durabilité

L'article 4 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers requiert :

- la publication par les acteurs de marchés financiers d'informations relatives à la prise en compte des principales incidences négatives ("Principal adverse impacts") des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité ;
- la publication par les conseillers financiers d'informations relatives à la prise en considération, dans leurs conseils en investissement et en assurance, des principales incidences négatives sur les facteurs de durabilité.

Les incidences négatives correspondent aux effets négatifs des décisions d'investissement et de conseils en investissement sur les facteurs de durabilité tant environnementaux, climatiques, sociaux que de gouvernance.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, Amundi, principale société de gestion du Groupe, prend en compte les incidences négatives au travers de sa Politique d'Investissement Responsable. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.amundi.fr. Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements



prenant également en compte les incidences négatives. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Concernant les activités de conseils en investissement et en assurance du Groupe Crédit Agricole, l'absence de textes réglementaires suffisamment précis et stabilisés et d'un panel suffisamment large de données comparables ne permet pas actuellement de garantir une prise en compte des incidences négatives au sens de la réglementation SFDR^{**}. Le Crédit Agricole respectera ces textes une fois disponibles et applicables et s'appuiera sur les données qui seront mises à disposition sur l'ensemble des fonds ou unités de compte conseillés par les entités du groupe conformément au calendrier réglementaire.

Fidèle au projet sociétal du Groupe Crédit Agricole, les processus relatifs au conseil en investissement et en assurance, s'appuyant sur ces nouvelles données, évolueront au fil du temps afin d'être en mesure de prendre en considération les répercussions négatives et potentielles des investissements de manière exhaustive dans les activités de conseil. Porté par l'ambition d'être un leader européen de l'investissement responsable, le Groupe se mobilise autour d'une stratégie Climat en ligne avec l'Accord de Paris, tout en renforçant son engagement en faveur de la transition énergétique, et en promouvant des politiques d'investissement vertes et responsables.

Les informations publiées par le Crédit Agricole et ses entités sur leurs sites internet seront enrichies suivant ces évolutions.

^{**} Règlement UE n°2019/2088 dit « Sustainable Finance Disclosure Regulation » SFDR